



**social
business**

Warum brauchen Unternehmen



*White Paper der Experton Group im Auftrag von
BroadVision*

BroadVision

Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmensanforderungen und Pain Points hinsichtlich Zusammenarbeit	3
2. Bewertung der Vmoso-Strategie anhand der Kundenanforderungen und –Pain-Points	7
3. Fazit: Warum brauchen Unternehmen eine Lösung wie Vmoso	13

1. Unternehmensanforderungen und Pain Points hinsichtlich Zusammenarbeit

E-Mail ist weltweit noch immer das bevorzugte Kommunikationsmittel vieler Unternehmen. E-Mail ist fast so verbreitet wie Telefonie und – wie uns Anwenderunternehmen berichten – heutzutage der wichtigste Kommunikationskanal. 108,7 Mrd. E-Mails werden täglich weltweit versandt; dies sind durchschnittlich 121 pro geschäftlichem Nutzer (Quelle: Radicati Group, 2014). E-Mail ist einfach (zu nutzen); ein Mausklick ermöglicht schnelle, bequeme Kommunikation mit einem oder mehreren Adressaten. Andererseits führt die einfache und allgegenwärtige Nutzbarkeit der E-Mail-Kommunikation zum “Missbrauch” dieses nützlichen Instruments. Als Kollaborationslösung ist E-Mail nicht effektiv, und so stellen viele Unternehmen fest, dass es in diesem Anwendungsfall zu suboptimaler Kommunikation, mangelnder Verantwortlichkeit und Kommunikationsüberflutung kommt.

Darüber hinaus hat sich heutzutage durch die zunehmende räumliche Verteilung (Virtualisierung) von Teams die Arbeitswelt verändert und entsprechend sind effektive Kommunikation und Zusammenarbeit für die Erreichung von Unternehmenszielen zunehmend wichtig geworden. Mitglieder von Projektgruppen sind häufig räumlich verstreut – auf Unternehmensniederlassungen und Home Offices, oder sie sind unterwegs tätig. Oft sind auch Mitarbeiter von anderen (Partner-) Unternehmen eingebunden. Mit sich wandelnden Arbeitsstrukturen, wie der Auslagerung von Leistungen und zunehmend komplexen Lieferketten, gewinnt die unternehmensübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit immer mehr an Bedeutung. Während den Beteiligten in diesen Situationen der persönliche Kontakt am liebsten wäre, ist er aber oft nicht möglich. Darum verlangen sie effektive Lösungen zur Kommunikation und Zusammenarbeit.

Die Globalisierung der Wirtschaft und das Erfordernis, nahe am Kunden zu sein, trägt auch zum zunehmenden Anteil von mobilen, entfernt oder im Home Office tätigen Mitarbeitern bei. Die am festen Büroarbeitsplatz tätigen Angestellten tragen auch zu dieser Entwicklung bei, indem sie flexiblere Arbeitszeiten und einen besseren Ausgleich von Arbeit und Freizeit wünschen. So führt die zunehmende "Mobilisierung" der Mitarbeiter zu einer zunehmenden Nutzung mobiler Endgeräte, insbesondere Smartphones. Aber "traditionelle" Kommunikationsmittel wie E-Mail stellen Anwender bei der Nutzung auf Smartphones vor verschiedene Probleme, z.B. umfangreiche E-Mail-Threads, Anhänge (z.B. Office-Dokumente), überlaufende Posteingänge und auf einem Smartphone-Display unkomfortabel zu lesende lange E-Mail-Texte.

Daher berichten uns viele Unternehmen, dass ihre Geschäftsleitung und ihre Mitarbeiter mit der Art und Weise, wie sie kommunizieren und zusammenarbeiten unzufrieden sind: Die Koordination von Arbeitsgruppen ist zu langsam, Problemlösungen und die Time to Market dauern zu lang; der allgemeine Zugang zu Informationen im Unternehmen ist oft unterbunden; zu viele abgegrenzte "Informationssilos" isolieren Angestellte in der Arbeit voneinander, wodurch effektive Zusammenarbeit erschwert wird (besonders in großen Unternehmen); die effektive Einbindung von Partnerunternehmen oder Kunden wird häufig beeinträchtigt.

Privatanwender haben alternative Möglichkeiten zur E-Mail für sich entdeckt, z.B. Instant Messaging und Soziale Netzwerke. Und analog haben immer mehr Unternehmen versucht, ihre Herausforderungen im Bereich Kommunikation und Zusammenarbeit mit Hilfe von Social-Collaboration-Software zu lösen (Dies trifft auf etwa 40 Prozent der mittelgroßen und großen Unternehmen in Europa zu). Anstelle des E-Mail-Prinzips des Versands von Nachrichten ("Push-Prinzip"), versuchen viele Manager, der E-Mail-Flut Einhalt zu gebieten und bessere Zusammenarbeit zu ermöglichen. Diese Entwicklung wird untermauert durch die Marktentwicklung hinsichtlich Social-Collaboration-Lösungen, die ein beachtliches zweistelliges prozentuales Wachstum zeigt.

Allerdings wird uns oft von Unternehmen berichtet, in denen der IT-Leiter die Einführung von Social-Collaboration-Tools verweigert hat, entweder weil kein Bedarf hierfür seitens des IT-Managements gesehen wird (55 Prozent der ablehnenden IT-Leiter) oder weil sie Sicherheitsbedenken haben (37 Prozent der ablehnenden IT-Leiter). Diese Abneigung, Social-Business-Anwendungen einzuführen, bewegt viele Mitarbeiter, besonders Nutzer von eigenen mobilen Clients (Bring your own Device, BYOD), alternative Kommunikations- und Kollaborationslösungen auszusuchen und zu nutzen, die ihre individuellen Ansprüche besser treffen als die Anforderungen ihres Arbeitgebers. Diese Situation – genannt “Bring your own Application” (BYOA) – bewirkt jedoch eine Vielzahl an Problemen: eine IT-Landschaft mit unterschiedlichen Anwendungen, mit begrenzter Interoperabilität (eine Zersplitterung der Kommunikationssysteme), die nicht in die IT-Landschaft integriert / integrierbar sind, unkontrolliert und nicht gemanagt durch die IT-Abteilung – ein Einfallstor für Bedrohungen der IT-Sicherheit des Unternehmens. Inzwischen berichten immer mehr Anwender, dass sie unter einem “Tool Overload” leiden, ähnlich einem “Information Overload”, der der Situation entspringt, mit unterschiedlichen Kommunikations- / Kollaborationslösungen zurecht kommen zu müssen (beispielsweise Instant Messaging, Content-Sharing-Anwendungen und Soziale Netzwerke) und dabei häufig Detailinformationen nicht wiederzufinden sowie Zeit dabei zu verlieren, Informationen in unterschiedlichen Anwendungen suchen zu müssen.

Doch sogar wenn Social-Business-Lösungen zentral im Unternehmen eingeführt werden, bedeutet das reine Vorhandensein nicht automatisch eine Verbesserung von Kommunikation und Zusammenarbeit. In den meisten Unternehmen ist hierfür ein gewisser Wandel der Unternehmenskultur erforderlich. In weniger als 10 Prozent der europäischen Unternehmen geht man davon aus, dass die interne E-Mail-Nutzung vollständig durch die Nutzung von Social Business abgelöst werden kann. So werden sich also viele Firmen in der Zukunft sowohl auf E-Mail als auch auf Social-Business stützen. Sofern keine echte Integration dieser beiden Lösungen stattfinden – die Kommunikationslandschaft also zersplittert ist

– könnten die Mitarbeiter den Eindruck gewinnen, dass es sich bei der Social-Business-Lösung lediglich um einen zusätzlichen Posteingangsordner handelt, der zusätzlich zum E-Mail-Eingang im Auge behalten werden muss, ohne dass sie einen zusätzlichen Nutzen bringt.

Zahlreiche Unternehmen teilten uns mit, dass sie neue Kommunikations- und Kollaborationslösungen getestet haben, aber viele Beschäftigte, nachdem sie die Lösung ausprobierten, wieder in ihr gewohntes Verhaltensmuster zurückfielen und wieder nur E-Mail verwendeten – und dabei die Nachteile und Probleme, die ihr Arbeitgeber lösen wollte, in Kauf nahmen.

2. Bewertung der Vmoso-Strategie anhand der Kundenanforderungen und –Pain-Points

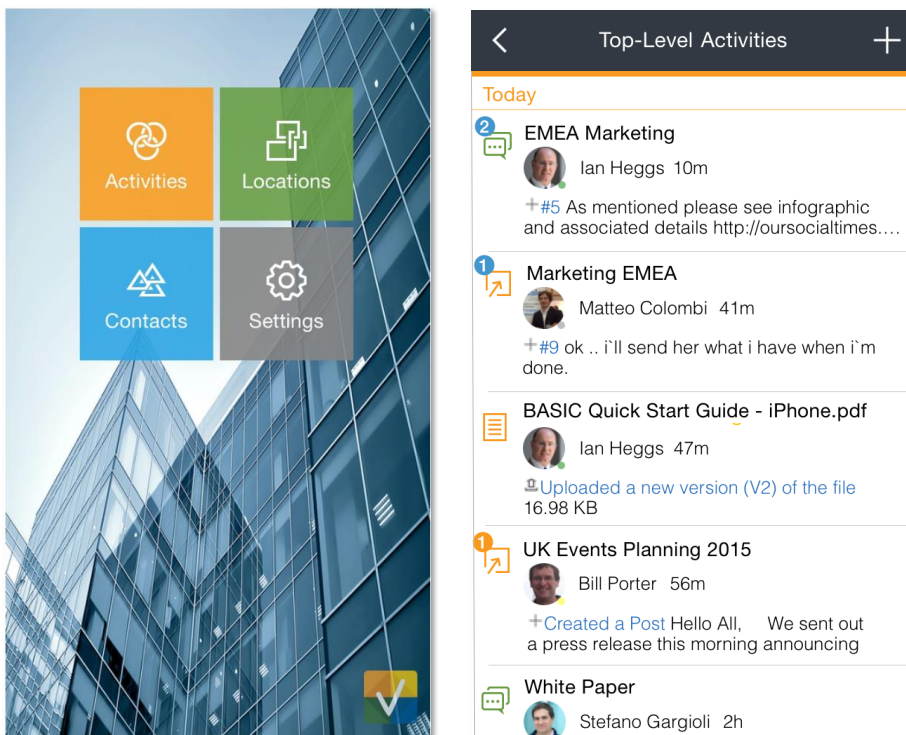
Vmoso von BroadVision ist eine cloudbasierte Anwendung für virtuelle geschäftliche Kommunikation, für die Zusammenarbeit von Arbeitsgruppen mittels mobiler Endgeräte sowie für Social-Business-Vernetzung. Es handelt sich um eine integrierte Kommunikations- und Kollaborationslösung zur Erhöhung der Produktivität, indem die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Kunden verbessert wird, unabhängig von Ort, Zeit und verwendetem Endgerät.



(Quelle: BroadVision)

Vmoso zielt auf die folgenden Schlüsselfaktoren für effektivere Kommunikation und Zusammenarbeit ab:

- Individualisierte Kommunikation
- Integrierte Lösung für Zusammenarbeit: sowohl intern als auch mit externen Beteiligten
- Integrierte Systeme
- An der Unternehmensorganisation orientierte Information
- Schutz der Unternehmensdaten



(Quelle: BroadVision)

Individualisierte Kommunikation

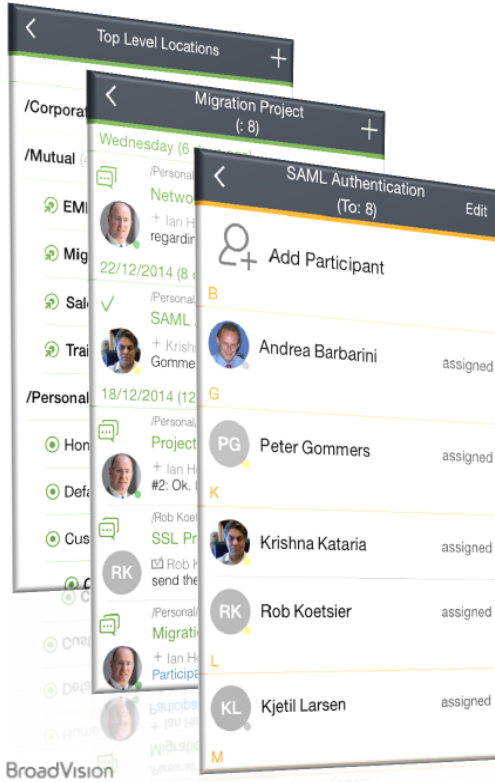
Der auf den Einzelnen zugeschnittene Informationszufluss bewahrt ihn vor frustrierenden unerwünschten, unerwarteten oder duplizierten E-Mails, die aus der “allen antworten”-Funktion resultieren. Die individuelle Einstellungsmöglichkeit, Informationen zu versenden oder abzurufen, ermöglicht es den Anwendern, selbst zu entscheiden, welche Informationen sie sehen und

erhalten. Dieser individualisierte Ansatz hilft den Mitarbeitern, sich auf ihre eigentliche Arbeit zu konzentrieren. Vmoso verringert die Zeit, die man damit verbringt, irrelevante Nachrichten durchzusehen oder E-Mails nach dem aktuellen Arbeitsstand eines Projektes zu durchsuchen. Vmoso ermöglicht es, mehr Arbeit in weniger Zeit zu bewältigen, während die mobilen Funktionen von Vmoso einen nahtlosen Übergang zwischen dem Desktop-Rechner und mobilen Endgeräten ermöglichen, um unterwegs effizientes Arbeiten zu gewährleisten.

Integrierte Lösung für Zusammenarbeit

Vmoso führt in einer Anwendung die wichtigsten Tätigkeiten eines Angestellten zusammen. Vmoso ermöglicht Nutzern, E-Mail-Kommunikation in Vmoso-Aktivitäten zu überführen. Dies ermöglicht zugleich die Unmittelbarkeit in der Art von Instant Messaging und den Umfang von Content Sharing. Darüber hinaus wird effektives und Verpflichtungen fixierendes Aufgaben-Management realisiert. Dies alles im Rahmen einer Social-Business-Anwendungsumgebung, die Tätigkeiten zusammenführt, für die ansonsten häufig verschiedene Anwendungsprogramme und Plattformen benötigt werden. Mit Vmoso können dessen Benutzer fast jede Funktion nahtlos mittels ihrer Desktop-PCs, Tablets oder Smartphones nutzen. Diese Art, Informationen miteinander zu teilen und zusammenzuarbeiten, ist ein zentraler Bestandteil des modernen integrierten Arbeitsplatzes. Vmosos einzigartige Gestaltung und integrierte Arbeitsplattform erzeugt eine ideale onlinegestützte Plattform für die Zusammenarbeit von Kollegen, Geschäftspartnern und Kunden und hilft den Nutzern, den "Tool Overload" und die Nachrichtenschwemme zu überwinden.

Zusammenarbeit mit anderen



- Schaffung gemeinsamer Räume für Kommunikation und Zusammenarbeit
- Zugangsmöglichkeit sowohl für Nutzer als auch Nichtnutzer von Vmoso durch Chats, Aufgaben und Posts
- Teilen von Inhalten

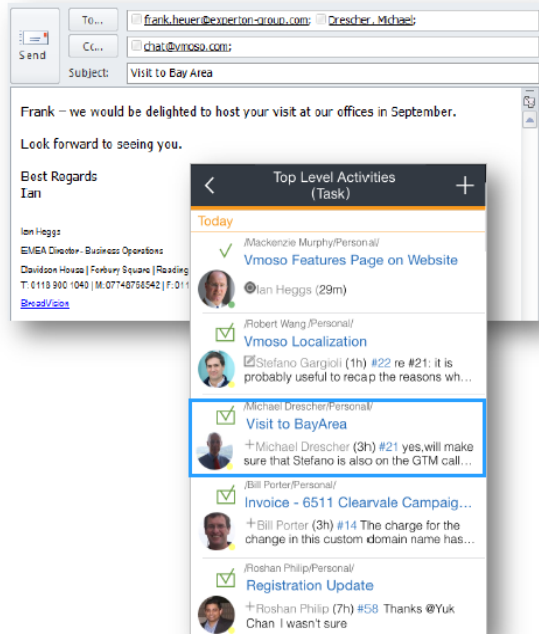


(Quelle: BroadVision)

Integrierte Systeme

Vmoso ist keine abgegrenzte Nutzungsumgebung. Vmoso lässt sich mit dem E-Mail-Posteingang und bestehenden Dateiodnern verbinden und ermöglicht es so, einfache Nachrichten in eine geordnete und archivierte Unterhaltung umzuwandeln. Als allumfassendes Nachrichteneingangspostfach für alle geschäftlichen Tätigkeiten, ermöglicht Vmoso seinen Nutzern, in einer integrierten Arbeitsumgebung zusammenzuarbeiten - sogar mit Personen, die Vmoso nicht nutzen – und so in den Genuss verbesserter Produktivität, Verantwortlichkeit und Transparenz zu kommen. Die Möglichkeit, auch Nichtanwender von Vmoso in die heutigen, oft räumlich verteilten und häufig auch Mitarbeiter anderer Unternehmen umfassenden Arbeitsgruppen zu integrieren, erlaubt nahtlose Kommunikation und Zusammenarbeit über Unternehmensgrenzen hinweg.

Integration mit E-Mail



- Zusammenarbeit mit Vmoso-Mitgliedern und –Nichtmitgliedern mit cc: chat@vmoso.com, post@vmoso.com, task@vmoso.com
- Verhindert die Zersplitterung der Kommunikation und bewahrt alles an einem Ort
- Zugriff und Anbindung universell

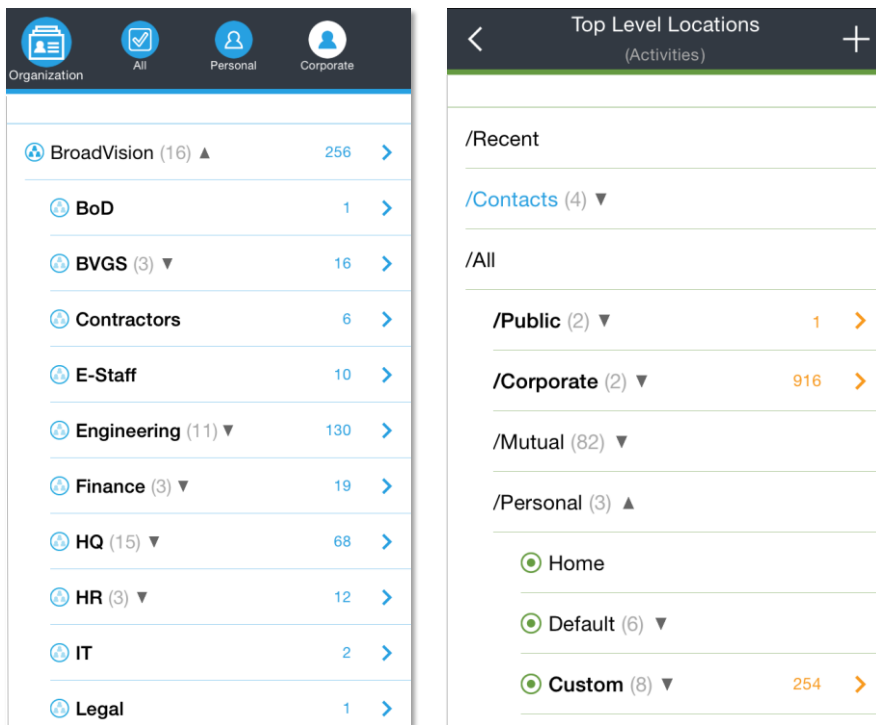
BroadVision



(Quelle: BroadVision)

An der Unternehmensorganisation orientierte Information

Vmoso spiegelt die Organisation und die Netzwerke von Unternehmen wider, innerhalb derer Wissen geteilt wird. Ob das Teilen von Informationen von oben nach unten, von unten nach oben oder horizontal über verschiedene Tätigkeitsbereiche hinweg erfolgt, dieser Austausch wird erfasst und organisatorisch umgesetzt, um den Nutzern die relevantesten Informationen für ihre Arbeit zur Verfügung zu stellen. Dies unterstreicht, dass Vmoso eine dedizierte Unternehmensanwendung ist und nicht – wie manches andere - ein Produkt für Privatkunden, das einfach im Unternehmen verwendet wird.



(Quelle: BroadVision)

Schutz der Unternehmensdaten

Vmoso ist eine sichere, integrierte Kommunikations- und Kollaborationsplattform mit Sicherheitseigenschaften auf professionellem Niveau, die Unternehmenswissen und –daten schützen. Es gibt Unternehmen die Kontrolle über ihre Datensicherheit zurück. Professionelle Sicherheitsfunktionen steuern den Informationszugang, moderne Authentifizierungsmechanismen wie LDAP / PKI / SAML und Multi-Factor-Log-in gewährleisten den Schutz von Informationen. Vmoso ist eine cloudbasierende Lösung, und BroadVision betreibt sie mit verschiedenen lokalen Partnern und sowohl in Private- als auch Public-Cloud-Infrastrukturen, um die Einhaltung der jeweiligen nationalen Datenschutzanforderungen mittels Datenhaltung im Land des Kunden zu gewährleisten.

3. Fazit: Warum brauchen Unternehmen eine Lösung wie Vmoso

Jeden Tag werden Mitarbeiter mit Nachrichten überflutet und überlastet. Wir müssen uns der Herausforderung ungünstigen Kommunikationsverhaltens und des Verlassens auf E-Mail stellen, um die Art, wie wir in unserer heutigen vernetzten Welt arbeiten, zu verändern. Vmoso ist weder eine verbesserte E-Mail-Lösung noch ein zusätzliches Social-Tool, sondern es stellt eine Brücke zwischen der "alten E-Mail" und der neuen Welt integrierter Geschäftskommunikation dar. Vmoso fördert optimale Kommunikation und Zusammenarbeit und trägt den Anforderungen der Anwender hinsichtlich Kommunikation und Zusammenarbeit Rechnung, insbesondere mit Blick auf Nachrichtenüberlastung und "Tool Overload".

Darüber hinaus trägt Vmoso auch den Bedenken der IT-Verantwortlichen Rechnung, indem es in erster Linie und vor allem eine dedizierte Unternehmenslösung mit integrierten Sicherheitsfunktionen ist, die das Unternehmen wieder in die Lage versetzen, die Kontrolle über Unternehmensdaten und –wissen zurück zu erhalten.

In der heutigen vernetzten Welt ist der Arbeitsplatz nicht nur jenes Gebäude, in dem der größte Teil der Angestellten arbeitet, sondern es ist heute jeder mögliche Ort, an dem man gerade arbeitet. Mitarbeiter, die außerhalb des Büros tätig sind, einzubinden, ist heutzutage von höchster Wichtigkeit. Vmoso ist eine Plattform für die Verbindung räumlich verteilter Mitarbeiter und abteilungs- oder unternehmensübergreifender virtueller Teams.

Vmoso integriert sich nahtlos in den normalen Arbeitsalltag sowie in bestehende E-Mail- und andere Arbeitsplatzanwendungen, um Arbeitsergebnisse zu verbessern. Dies geschieht, indem mehr Mitarbeiter besseren Zugang zu Informationen, Diskussionen und Arbeitsabläufen erhalten und dabei Zeit gespart

sowie Wissenstransfer und Entscheidungen beschleunigt werden – gleichgültig, ob die Beteiligten im selben Unternehmen oder über Unternehmensgrenzen hinweg tätig sind.

Vmoso kann nicht nur die “gewöhnliche” Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb und außerhalb der Unternehmensgrenzen unterstützen. Es besteht auch die Möglichkeit, mit Vmoso den Kundendienst zu verbessern. Eine Möglichkeit besteht in gut organisierter und dokumentierter Kundenbetreuung. Eine weitere Option ist kostengünstige Fernwartung.

Vmoso wurde für die mobile Nutzung gestaltet und unterstützt das verbreitete Bring your own Device (BYOD). Viele Unternehmen gestatten ihren Mitarbeitern, ihre mobile Endgeräte auch dienstlich zu nutzen; die Vmoso-App ist optimiert für die mobile Nutzung und steht für die verbreitetsten Betriebssysteme iOS und Android zur Verfügung.

Experton Group empfiehlt bei der Einführung von Vmoso eine umfassende Mitarbeiterschulung. Der “kulturelle” Wandel, den der Übergang von den alten E-Mail-Nutzungsgewohnheiten zur neuen Form des Arbeitens erfordert, sollte nicht unterschätzt werden. Es ist sehr wichtig, dass die Mitarbeiter Vmoso als eine vollintegrierte Lösung erkennen, die die täglichen Tätigkeiten und Arbeitsabläufe vereinfacht, und nicht lediglich als ein zusätzliches managendes Arbeitsmittel sehen. Dieses Vorgehen ist essenziell um sicherzustellen, dass die Lösung tatsächlich Nutzen erzeugt. In der Vergangenheit wurde dies bei vielen Social-Business-Einführungen häufig nicht verdeutlicht. Darüber hinaus hilft die Produktschulung, die Vorteile und Funktionen zu erkennen, und trägt so zur tatsächlichen Nutzung von Vmoso bei, in dessen Zuge der Nutzen der Lösung für die Anwender deutlich wird.

Copyright

Die vorliegende Analyse wurde von der Experton Group AG erstellt. Trotz der gewissenhaften und mit größter Sorgfalt erfolgten Ermittlung der Informationen und Daten, kann für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernommen werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

Alle Rechte am Inhalt dieses Untersuchungsberichts liegen bei der Experton Group. Die Daten und Informationen bleiben Eigentum der Experton Group. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Genehmigung der Experton Group AG.

Copyright Experton Group AG, 2015

Experton Group AG

Carl-Zeiss-Ring 4

D-85737 Ismaning

Germany

Tel. +49 89 923331-0

Fax +49 89 923331-11

Author: Frank Heuer, Senior Advisor